Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-173 d.d. 23 april 2014
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mr. P.M. Arnoldus-Smit, leden en mevrouw mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

Tussen partijen bestaat een verschil van mening betreffende de in rekening gebrachte kosten in verband met de betalingsachterstanden op de geldleningen van Consument, alsmede over de in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene tekort is geschoten in de communicatie richting Consument aangaande de door hem te betalen maandtermijnen. Gevolg hiervan is dat het voor Consument niet altijd duidelijk is geweest welke bedragen hij moest betalen. Onder deze omstandigheden is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene in alle redelijkheid de kosten in verband met de betalingsachterstanden niet bij Consument in rekening mag brengen. Ten aanzien van de in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing, overweegt de Commissie dat er geen sprake is van een gedwongen verkoop en Consument de door Aangeslotene in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing verschuldigd is. De vordering van Consument wordt deels toegewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 20 augustus 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 28 maart 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft in november 2007 zijn hypothecaire geldlening ten behoeve van zijn oude woning overgesloten naar Aangeslotene. Deze geldlening is bij Aangeslotene geadministreerd onder nummer [..1..].

3.2. In de hypotheekakte is de volgende bepaling opgenomen:
"Indien meer wordt afgelost dan tien procent (10%) van de oorspronkelijke hoofdsom(men), brengt de bank een boete in rekening van drie (3%) over het bedrag dat meer wordt afgelost dan boetevrij is toegestaan. (…) Voornoemde boete bij verkoop woning geldt gedurende de rentevaste periode, na afloop van de rentevaste periode kan hiervoor opnieuw gekozen worden."

3.3. In april 2008 heeft Consument een nieuwe woning gekocht. Ten behoeve van de financiering van deze woning heeft Consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij Aangeslotene met een hoofdsom van
€ 225.000,-. Deze geldlening is bij Aangeslotene geadministreerd onder nummer [..2..].

3.4. Gedurende de periode van 2009 tot en met 2011 zijn er betalingsachterstanden ontstaan ten aanzien van beide geldleningen van Consument. De door Aangeslotene in rekening gebrachte kosten in verband met de ontstane betalingsachterstanden bedragen in totaal € 2.150,-.

3.5. Op 3 oktober 2011 is de oude woning van Consument verkocht voor een bedrag van € 161.203,25. Consument heeft met de opbrengst van de oude woning de geldlening (gedeeltelijk) afgelost. Aangeslotene heeft voor deze (gedeeltelijke) vervroegde aflossing van de geldlening een vergoeding van € 5.245,25 bij Consument in rekening gebracht.

3.6. Bij brief van 17 juli 2012 heeft Aangeslotene Consument bericht dat er ten aanzien van de geldlening met nummer [..1..] een tekort resteert van € 38.076,57. Het tekort wordt door Aangeslotene als volgt gespecificeerd:

"Hypotheek:	*[..1..]*	*Totale hoofdsom*	*€ 191.200,00*
Achterstand			*€ 828,53*
Aflooprente			*€ 5.245,25*
			_____
Totale hypothecaire vordering			*€ 197.273,78*
Netto opbrengst verkoop woning			*€ 161.203,25*
			_____
Bruto tekort			*€ 36.070,53 -*
Opbrengst verpande Polis/rendement/spaardelen			*€ 5.070,72*
			_____
Netto tekort			*€ 30.999,81-*
Achterstand lopende hypotheek			*€ 7.076,76*

Overige vorderingen	*€ -*
Totale vordering	*€ 38.076,57"*

3.7. Aangeslotene heeft Consument gesommeerd bovenstaande vordering te voldoen.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene de in rekening gebrachte achterstandskosten, zijnde een bedrag van € 2.150,-, alsmede de vergoeding voor vervroegde aflossing, zijnde een bedrag van € 5.245,25, in mindering brengt op de restschuld.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Aangeslotene heeft toegezegd een regeling te treffen ten aanzien van de ontstane betalingsachterstanden, maar is deze toezegging niet nagekomen.
- Aangeslotene heeft Consument onjuist geïnformeerd omtrent de door hem te betalen bedragen, waardoor hij werd geconfronteerd met een betalingsachterstand.
- Aangeslotene heeft ten onrechte een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 5.245,25 in rekening gebracht, daar Consument zijn oude woning gedwongen heeft moeten verkopen.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Aangeslotene heeft nimmer onjuiste informatie aan Consument verstrekt. De stelling van Consument dat Aangeslotene haar administratie niet op orde heeft waardoor Consument werd geconfronteerd met een betalingsachterstand is onjuist.
- Aangeslotene is heel coulant omgegaan met de betalingsverplichtingen van Consument. Het gevolg hiervan was dat er betalingsachterstanden ontstonden.
- Er is geen sprake van een gedwongen verkoop. Aangeslotene heeft Consument, gelet op de achterstanden in de betalingen, enkel geadviseerd tot verkoop van één van beide woningen over te gaan. Dit maakt echter niet dat er sprake is van een gedwongen verkoop.

5. Beoordeling

5.1. De kern van de klacht, zo begrijpt de Commissie, betreft de hoogte van de restschuld op de geldlening met nummer [..1..]. Volgens Consument is hij niet (geheel) verantwoordelijk voor het ontstaan van de betalingsachterstanden en dienen de door Aangeslotene in rekening gebrachte kosten in verband met de betalingsachterstanden in mindering te worden gebracht op de restschuld. Daarnaast is Consument van mening dat de vergoeding voor vervroegde aflossing in mindering moet worden gebracht op de restschuld, daar Aangeslotene niet gerechtigd was deze vergoeding in rekening te brengen nu Consument zijn oude woning gedwongen heeft moeten verkopen.

5.2. Ten aanzien van de ontstane betalingsachterstanden, overweegt de Commissie als volgt. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene zowel in de procedure bij de Ombudsman als in de onderhavige procedure heeft toegelicht hoe de achterstanden zijn ontstaan. Deze toelichting heeft Aangeslotene vergezeld laten gaan van

mutatieoverzichten. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene, middels de door haar gegeven toelichting alsmede de overgelegde mutatieoverzichten, genoegzaam aangetoond dat er sprake was van betalingsachterstanden. Van enige toezegging aan de zijde van Aangeslotene een regeling te treffen ten aanzien van de ontstane betalingsachterstanden, zoals door Consument gesteld, is de Commissie niet gebleken.

5.3. Anderzijds is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene tekort is geschoten in haar communicatie richting Consument aangaande de door Consument te betalen maandtermijnen. Gevolg hiervan is dat het voor Consument, zoals hij zelf ook stelt, niet altijd duidelijk is geweest welke bedragen hij moest betalen. Onder deze omstandigheden is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene in alle redelijkheid de kosten in verband met de betalingsachterstanden niet bij Consument in rekening mag brengen. Gelet op het voorgaande dienen de achterstandskosten, zijnde een bedrag van € 2.150,-, in mindering te worden gebracht op de restschuld. Voorgaande laat echter onverlet dat Consument bepaalde verplichtingen is aangegaan ten aanzien van de door hem gesloten geldleningen en hij aan deze verplichtingen zal moeten voldoen. Hetgeen betekent dat Consument gehouden is de ontstane betalingsachterstanden te voldoen.

5.4. Wat betreft de in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing, overweegt de Commissie als volgt. De Commissie stelt vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat zij zijn overeengekomen dat indien binnen de eerst rentevastperiode meer wordt afgelost dan 10% van de oorspronkelijke hoofdsom, Aangeslotene een boete in rekening mag brengen van 3% over het bedrag dat meer wordt afgelost dan boetevrij is toegestaan. Consument stelt zich echter op het standpunt dat hij zijn oude woning gedwongen heeft moeten verkopen en Aangeslotene derhalve niet gerechtigd is een vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening te brengen.

5.5. Uit de stukken en hetgeen tijdens de mondelinge behandeling door partijen werd verklaard, maakt de Commissie op dat er geen sprake is van een gedwongen verkoop. De Commissie is van oordeel dat Consument zelf heeft gekozen om zijn oude woning te verkopen. Het enkele feit dat Aangeslotene, vanwege de ontstane betalingsachterstanden, Consument heeft geadviseerd spoedig tot verkoop van één van zijn woningen over te gaan, leidt niet tot de conclusie dat er gesproken kan worden van een gedwongen verkoop. Nu er geen sprake is van een gedwongen verkoop en Consument bovendien geen gebruik heeft gemaakt van de zogenaamde meeneemfaciliteit is Consument, naar het oordeel van de Commissie, de door Aangeslotene in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing verschuldigd.

5.6. Resumerend is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument gedeeltelijk gegrond is. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.

5.7. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van 4 weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de achterstandskosten, zijnde een bedrag van € 2.150,-, in mindering brengt op de restschuld, alsmede aan Consument vergoedt diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-173 d.d. 23 april 2014
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mr. P.M. Arnoldus-Smit, leden en mevrouw mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

Tussen partijen bestaat een verschil van mening betreffende de in rekening gebrachte kosten in verband met de betalingsachterstanden op de geldleningen van Consument, alsmede over de in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene tekort is geschoten in de communicatie richting Consument aangaande de door hem te betalen maandtermijnen. Gevolg hiervan is dat het voor Consument niet altijd duidelijk is geweest welke bedragen hij moest betalen. Onder deze omstandigheden is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene in alle redelijkheid de kosten in verband met de betalingsachterstanden niet bij Consument in rekening mag brengen. Ten aanzien van de in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing, overweegt de Commissie dat er geen sprake is van een gedwongen verkoop en Consument de door Aangeslotene in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing verschuldigd is. De vordering van Consument wordt deels toegewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 20 augustus 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 28 maart 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft in november 2007 zijn hypothecaire geldlening ten behoeve van zijn oude woning overgesloten naar Aangeslotene. Deze geldlening is bij Aangeslotene geadministreerd onder nummer [..1..].

3.2. In de hypotheekakte is de volgende bepaling opgenomen:
"Indien meer wordt afgelost dan tien procent (10%) van de oorspronkelijke hoofdsom(men), brengt de bank een boete in rekening van drie (3%) over het bedrag dat meer wordt afgelost dan boetevrij is toegestaan. (…) Voornoemde boete bij verkoop woning geldt gedurende de rentevaste periode, na afloop van de rentevaste periode kan hiervoor opnieuw gekozen worden."

3.3. In april 2008 heeft Consument een nieuwe woning gekocht. Ten behoeve van de financiering van deze woning heeft Consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij Aangeslotene met een hoofdsom van
€ 225.000,-. Deze geldlening is bij Aangeslotene geadministreerd onder nummer [..2..].

3.4. Gedurende de periode van 2009 tot en met 2011 zijn er betalingsachterstanden ontstaan ten aanzien van beide geldleningen van Consument. De door Aangeslotene in rekening gebrachte kosten in verband met de ontstane betalingsachterstanden bedragen in totaal € 2.150,-.

3.5. Op 3 oktober 2011 is de oude woning van Consument verkocht voor een bedrag van € 161.203,25. Consument heeft met de opbrengst van de oude woning de geldlening (gedeeltelijk) afgelost. Aangeslotene heeft voor deze (gedeeltelijke) vervroegde aflossing van de geldlening een vergoeding van € 5.245,25 bij Consument in rekening gebracht.

3.6. Bij brief van 17 juli 2012 heeft Aangeslotene Consument bericht dat er ten aanzien van de geldlening met nummer [..1..] een tekort resteert van € 38.076,57. Het tekort wordt door Aangeslotene als volgt gespecificeerd:

"Hypotheek:	*[..1..]*	*Totale hoofdsom*	*€ 191.200,00*
Achterstand			*€ 828,53*
Aflooprente			*€ 5.245,25*
			_____
Totale hypothecaire vordering			*€ 197.273,78*
Netto opbrengst verkoop woning			*€ 161.203,25*
			_____
Bruto tekort			*€ 36.070,53 -*
Opbrengst verpande Polis/rendement/spaardelen			*€ 5.070,72*
			_____
Netto tekort			*€ 30.999,81-*
Achterstand lopende hypotheek			*€ 7.076,76*

Overige vorderingen	*€ -*
Totale vordering	*€ 38.076,57"*

3.7. Aangeslotene heeft Consument gesommeerd bovenstaande vordering te voldoen.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene de in rekening gebrachte achterstandskosten, zijnde een bedrag van € 2.150,-, alsmede de vergoeding voor vervroegde aflossing, zijnde een bedrag van € 5.245,25, in mindering brengt op de restschuld.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Aangeslotene heeft toegezegd een regeling te treffen ten aanzien van de ontstane betalingsachterstanden, maar is deze toezegging niet nagekomen.
- Aangeslotene heeft Consument onjuist geïnformeerd omtrent de door hem te betalen bedragen, waardoor hij werd geconfronteerd met een betalingsachterstand.
- Aangeslotene heeft ten onrechte een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 5.245,25 in rekening gebracht, daar Consument zijn oude woning gedwongen heeft moeten verkopen.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Aangeslotene heeft nimmer onjuiste informatie aan Consument verstrekt. De stelling van Consument dat Aangeslotene haar administratie niet op orde heeft waardoor Consument werd geconfronteerd met een betalingsachterstand is onjuist.
- Aangeslotene is heel coulant omgegaan met de betalingsverplichtingen van Consument. Het gevolg hiervan was dat er betalingsachterstanden ontstonden.
- Er is geen sprake van een gedwongen verkoop. Aangeslotene heeft Consument, gelet op de achterstanden in de betalingen, enkel geadviseerd tot verkoop van één van beide woningen over te gaan. Dit maakt echter niet dat er sprake is van een gedwongen verkoop.

5. Beoordeling

5.1. De kern van de klacht, zo begrijpt de Commissie, betreft de hoogte van de restschuld op de geldlening met nummer [..1..]. Volgens Consument is hij niet (geheel) verantwoordelijk voor het ontstaan van de betalingsachterstanden en dienen de door Aangeslotene in rekening gebrachte kosten in verband met de betalingsachterstanden in mindering te worden gebracht op de restschuld. Daarnaast is Consument van mening dat de vergoeding voor vervroegde aflossing in mindering moet worden gebracht op de restschuld, daar Aangeslotene niet gerechtigd was deze vergoeding in rekening te brengen nu Consument zijn oude woning gedwongen heeft moeten verkopen.

5.2. Ten aanzien van de ontstane betalingsachterstanden, overweegt de Commissie als volgt. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene zowel in de procedure bij de Ombudsman als in de onderhavige procedure heeft toegelicht hoe de achterstanden zijn ontstaan. Deze toelichting heeft Aangeslotene vergezeld laten gaan van

mutatieoverzichten. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene, middels de door haar gegeven toelichting alsmede de overgelegde mutatieoverzichten, genoegzaam aangetoond dat er sprake was van betalingsachterstanden. Van enige toezegging aan de zijde van Aangeslotene een regeling te treffen ten aanzien van de ontstane betalingsachterstanden, zoals door Consument gesteld, is de Commissie niet gebleken.

5.3. Anderzijds is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene tekort is geschoten in haar communicatie richting Consument aangaande de door Consument te betalen maandtermijnen. Gevolg hiervan is dat het voor Consument, zoals hij zelf ook stelt, niet altijd duidelijk is geweest welke bedragen hij moest betalen. Onder deze omstandigheden is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene in alle redelijkheid de kosten in verband met de betalingsachterstanden niet bij Consument in rekening mag brengen. Gelet op het voorgaande dienen de achterstandskosten, zijnde een bedrag van € 2.150,-, in mindering te worden gebracht op de restschuld. Voorgaande laat echter onverlet dat Consument bepaalde verplichtingen is aangegaan ten aanzien van de door hem gesloten geldleningen en hij aan deze verplichtingen zal moeten voldoen. Hetgeen betekent dat Consument gehouden is de ontstane betalingsachterstanden te voldoen.

5.4. Wat betreft de in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing, overweegt de Commissie als volgt. De Commissie stelt vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat zij zijn overeengekomen dat indien binnen de eerst rentevastperiode meer wordt afgelost dan 10% van de oorspronkelijke hoofdsom, Aangeslotene een boete in rekening mag brengen van 3% over het bedrag dat meer wordt afgelost dan boetevrij is toegestaan. Consument stelt zich echter op het standpunt dat hij zijn oude woning gedwongen heeft moeten verkopen en Aangeslotene derhalve niet gerechtigd is een vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening te brengen.

5.5. Uit de stukken en hetgeen tijdens de mondelinge behandeling door partijen werd verklaard, maakt de Commissie op dat er geen sprake is van een gedwongen verkoop. De Commissie is van oordeel dat Consument zelf heeft gekozen om zijn oude woning te verkopen. Het enkele feit dat Aangeslotene, vanwege de ontstane betalingsachterstanden, Consument heeft geadviseerd spoedig tot verkoop van één van zijn woningen over te gaan, leidt niet tot de conclusie dat er gesproken kan worden van een gedwongen verkoop. Nu er geen sprake is van een gedwongen verkoop en Consument bovendien geen gebruik heeft gemaakt van de zogenaamde meeneemfaciliteit is Consument, naar het oordeel van de Commissie, de door Aangeslotene in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing verschuldigd.

5.6. Resumerend is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument gedeeltelijk gegrond is. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.

5.7. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van 4 weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de achterstandskosten, zijnde een bedrag van € 2.150,-, in mindering brengt op de restschuld, alsmede aan Consument vergoedt diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.